

4.1. FORMY OBJEDNÁVEK

4.1.1. OBJEDNÁVKOVÝ SYSTÉM

Objednávky výrobků a zboží je možné provádět pouze písemně. Použití systému Trachea OS je základním způsobem objednávání výrobků. Omezují rizika chyb, šetří čas a zefektivňuje komunikaci. Program je dostupný na stránkách www.trachea.cz.

4.1.2. PÍSEMNÉ OBJEDNÁVKY

Za písemnou objednávku zboží se považuje objednávka učiněná:

- elektronickou formou přes objednávkový systém Trachea
- e-mailem na adresu objednavky@trachea.cz
- v listinné podobě zasláná na adresu sídla nebo provozovny zhotovitele

Písemné objednávky zasláné poštou, faxem či e-mailem jsou zpracovány formou zakázkového listu (smlouva o výrobě), který je zaslán zpět k potvrzení. Teprve na jeho základě je zakázka zařazena do výroby.

Zpracování objednávek

Na základě nezávazné nabídky zhotovitele učiní objednatel písemnou objednávku zboží. Označení zboží v objednávce musí odpovídat označení zboží v katalogu Trachea nebo TP. Zhotovitel si vyhrazuje právo rozhodnout o potvrzení objednávky, a to i částečně.

Vytvoření zakázky, zakázkové listy

Zhotovitel potvrdí objednateli učiněnou objednávku ve formě zakázkového listu odpovídajícího objednávce objednatele a výrobním možnostem zhotovitele. Zhotovitel zašle zakázkový list objednateli ke schválení písemně nebo elektronicky na adresu uvedenou v objednávce. Objednatel je povinen zakázkový list zkontrolovat a schválit jej elektronickou formou na adresu: objednavky@trachea.cz a to v termínu uvedeném v zakázkovém listu.

Nevyjadří-li se objednatel k zakázkovému listu v daném termínu, je zakázkový list považován za odsouhlasený. Smlouva o dílo je mezi stranami uzavřena okamžikem doručení objednatelem odsouhlaseného zakázkového listu zhotoviteli nebo uplynutím daného termínu od doručení zakázkového listu objednateli.

Odsouhlasení zakázkových listů

Potvrdí-li zhotovitel objednávku pouze částečně nebo učiní-li jiné změny, výhrady, dodatky či omezení objednávky, považuje se tato modifikovaná objednávka za nový návrh na uzavření smlouvy, který musí být potvrzen písemně nebo elektronicky objednatelem. K uzavření smlouvy dojde doručením písemného nebo elektronického potvrzení modifikované objednávky objednatelem zhotoviteli.

Vzhledem k tomu, že se snažíme o co nejkratší dodací lhůty, požadujeme také poměrně rychlé odsouhlasení zakázky. V závislosti na rozpracovanosti výroby totiž může nastat situace, že pozdější požadavky na změny nebo opravy v zakázce již není možné akceptovat. V takovém případě je možné nedokončit u rozpracovaných výrobků následující operace a dodat nehotové výrobky zákazníkovi. Firma Trachea si zde vyhrazuje právo nezodpovídat za nerozhodnost a nejistotu zákazníků či uživatelů.

4.2. VÝROBA A VÝROBNÍ TERMÍNY

Termín dokončení zakázky

Na zakázkových listech je uváděn i termín dokončení zakázky, který je generován podle aktuální výrobní kapacity, případně na základě individuálního projednání se zákazníkem. Tento termín znamená předpokládaný den dokončení výroby ve firmě Trachea, nikoli den odeslání zakázky nebo jejího doručení k zákazníkovi. Termíny dokončení výroby zboží je možné rozdělit do několika kategorií:

- běžné termíny, které jsou stanovovány na základě všeobecných podmínek v průběhu roku a mohou být také dohodnuty individuálně se zákazníkem
- zkrácené termíny, zvané kusovky nebo expresní výroba, které se týkají výroby malého množství zboží a pro něž jsou stanoveny pevné doby pro příjem objednávek – a to každý den do 9:00 hodin; dokončení výroby zboží dle těchto objednávek může být podle situace i následující den, pojem „termín dokončení“ výroby je popsán výše
- zkrácené termíny pro výrobu reklamovaného zboží, které umožňují co nejrychlejší nápravu případných problémů a chyb; přestože se snažíme o dosažení co nejvyšší kvality dodávaného zboží, nelze se nikdy absolutně ubránit chybám. Příjem reklamací a jejich výroba se řídí stejnými pravidly jako u kusové expresní výroby.

4.3. DOKONČENÍ, BALENÍ A EXPEDICE

Po dokončení výroby zakázky je zákazníkům písemně nebo telefonicky oznámeno, že je zboží připraveno k vyzvednutí, nebo že je připraveno k odeslání. Jestliže není na původní objednávce uveden způsob dopravy, firma Trachea žádá opětovně zákazníky o sdělení požadovaného způsobu dopravy. Běžné možnosti jsou vlastní odběr zboží, odvoz přepravní službou zajištěnou zákazníkem nebo doprava zajištěná naší firmou – tu provádíme podle množství buď Obchodními balíky České pošty nebo přepravní službou.

Podle sjednaných podmínek, způsobu dopravy nebo množství dodávaného zboží je zboží ponecháno k přímému odběru bez balení, zabalené do balíků nebo zabalené na palety. Při balení používáme prokladový materiál zabraňující poškrábání výrobků a kartony. Výrobky na paletách jsou staženy ocelovou páskou, která zajišťuje jejich dostatečnou fixaci. Prokladový materiál a balné jsou účtovány samostatně podle platného ceníku. Palety jsou vratné obaly a podle toho jsou i případně účtovány. Mohou být vyměněny při odběru zboží nebo je zákazník vrátí a zpětně účtuje.

Při osobním odběru zboží trváme na kontrole přebíraných výrobků zákazníkem. V tomto případě nemohou být akceptovány reklamace na poškození zboží dopravou. Spolu se zbožím zákazník vždy obdrží dodací list – soupis zboží s jednotlivými položkami a účetní doklady – prodejku nebo fakturu.